

DAFTAR PUSTAKA

- Akuntansi, J., & Ratulangi, U. S. (2018). *IPTEKS PELAYANAN PRIMA TERHADAP KINERJA BAGIAN KEUANGAN ATAS KLAIM DANA PENSIUN PT TASPEN (PERSERO) CABANG MANADO* Mutia Larasati S. Midu 1 , Sherly Pinatik 2 1,2. 02(02), 336–340.
- Asih, N. S. (2016). Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Aga. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE)*, 7(2), 1–10. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPE/article/view/7797>
- Bakker, B.A., and Leiter, P.M. (2010). *Work Engagement: A Handbook of Essential Theory and Research*. New York. Psychology Press.
- Barata, A.A. (2011). *Dasar – dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Cárdenas López, A. C. (2012). No Title العربية ال لغة تدر يس طرق. *Экономика Региона*, 10(9), 32. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5224/1/UPS-QT03885.pdf>
- Chaerunissa, E., & Pancasasti, R. (2021). *Pengaruh Employee Engagement Dan Commitment Organization Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Sebagai Variabel Intervening Pendahuluan*. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa*, 5(2), 126–146.
- Dosen, P. (2021). *Pengertian Kinerja*, from : Kinerja - Pengertian Menurut Para Ahli, Faktor, Indikator (dosenpendidikan.co.id), diakses 2 desember 2021.
- Edy Djoko Soeprajitno, Wawan Herry Setyawan, & D. S. W. (2019). *Dampak Pelatihan “ Service Excellence ” Terhadap Kinerja Karyawan*. 4, 22–30.
- Elisa, (2019). *Definisi pelayanan prima, mutu dan standart pelayanan prima*. Universitas Negeri Surabaya. from : DEFINISI PELAYANAN PRIMA, MUTU DAN STANDART PELAYANAN PRIMA (unesa.ac.id), diakses 13 desember 2019
- Handoyo, A., & Setiawan, R. (2017). *Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Tirta Rejeki Dewata*. *Agora*, 5(1), 1–8.
- Hasibuan, Malayu S. P (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S. P (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Husnah, L., Setyowati, T., & S, W. E. (2018). *Pengaruh Pelatihan Kerja, Lingkungan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Royal Hotel Jember*. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 4(1), 33–45. <https://doi.org/10.32528/jmbi.v4i1.1714>
- Indriani, R., Mulia, F., & Barat, J. (2020). ISSN : 2337-3067 PENGARUH TRAINING EMPLOYEE DAN KEMAMPUAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN Fakultas Ilmu Administrasi dan Humaniora Universitas Muhammadiyah PENDAHULUAN Dalam rangka memenuhi kebutuhan atau keinginan konsumen , dan terus berusaha untuk mera. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana* 9.4, 5, 471–484.
- Jagannathan, A. (2014). “*Determinants of employee engagement and their impact on employee performance*”. *International Journal of Productivity and Performance Management*. Vol. 63. No. 3. Hal. 308 – 323.
- Joushan, Aulia , Syamsul, Muhammad , Kartika, L. (2015). *Pengaruh Budaya Organisasi dan Employee Engagement terhadap Kinerja Karyawan pada PT PLN (Persero) Area Bekasi*. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 13(66), 697–703.
- Karir, P., & Kinerja, T. (2020). *Economics bosowa journal edisi xxxiv april s/d juni 2020*. 6(002), 161–173.
- Kesehatan, K. (2020). *Mengenal apa saja indikator kinerja karyawan*. Lifepack. from : Mengenal Apa Saja Indikator Kinerja Karyawan | Lifepack.id, diakses 21 desember 2021

- Lewinci, P. G., & H. Mustamu, R. (2016). Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Keluarga Produsen Senapan Angin. *Agora*, 4(2), 1–7.
- Mangkunegara, A.P. (2006). *Perencanaan dan pengembangan manajemen sumber daya manusia*. PT Refika Aditama, Bandung.
- Mangkunegara, A.P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Muslim, A., Indra, L., Lystiardi, H. I., & Anggiani, S. (2021). The Effect of Knowledge Management, Employee Engagement, and Intrinsic Motivation on Employee Performance with Organizational Culture as a Moderating Variable. ... *Research and Critics* <https://bircu-journal.com/index.php/birci/article/view/3491>
- Pitria Ningsih, N., Purwanto, K., Wiska, M., & Hukum dan Ekonomi Bisnis, F. (2020). Pengaruh Pelayanan Prima dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pegawai dalam Proses Pembuatan E-KTP. *International Journal of Management and Business*, 1(2), 45–51. <http://ijtv.com/index.php/ijmb>
- Priyono, B. H., Qomariah, N., & Winahyu, P. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Guru Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Guru Sman 1 Tanggul Jember. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 4(2), 144. <https://doi.org/10.32528/jmbi.v4i2.1758>
- Putri, M. D., & Soedarsono, D. K. (2017). Pengaruh kepemimpinan transformasional dan employee engagement terhadap kinerja karyawan Direktorat Solution Operation Telkomsigma. *E-Proceeding of Management* :, 4(3), 2541–2546. <https://librarye-proceeding.telkomuniversity.ac.id>
- Putri, M. S., Baga, L. M., & Sunarti, E. (2015). Employee Engagement, Lingkungan Sosial dan Kinerja Karyawan di PT Bank Rakyat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Bogor Dewi Sartika. *MANAJEMEN IKM: Jurnal Manajemen Pengembangan Industri Kecil Menengah*, 10(2), 123–130. <https://doi.org/10.29244/mikm.10.2.123-130>
- Rahmayanty, N. (2012). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu, hlm. 17-18.
- Safitri, D. E. (2019). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan the Effect of Training on Employee Performance. *Dimensi*, 8(2), 240–248.
- Sagala, M. H. R. & E. J. (2018). Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Witel Bandung. 5(2), 1854–1859.
- Schaufeli, W. B., Marisa S, Vicente G.R, dan Bakker, B.A. (2002). “The measurement of engagement and burnout and a confirmative analytic approach”. *Journal of Happiness Studies*. Vol . 3. Hal. 71-92.
- Sedarmayanti, (2017). *Perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kompetensi, kinerja dan produktivitas kerja*, Bandung: Refika Aditama.
- Sucahyowati, H., & Hendrawan, A. (2020). Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan pada PT MK Semarang. *Jurnal Sains Teknologi Transportasi Maritim*, 2(2), 9–15. <https://doi.org/10.51578/j.sitektransmar.v2i2.21>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Penerbit CV.
- Temukan, P. (2019). *Pengertian variabel dependen*, from : Pengertian Variabel Dependen dan Contohnya (temukanpengertian.com), diakses 10 desember 2021
- Temukan, P. (2019). *Pengertian variabel independen*, from : Pengertian Variabel Independen dan Contohnya (temukanpengertian.com), diakses 10 desember 2021